

ME FAIRE SOIGNER À DISTANCE ? MOI, JAMAIS !

Dr Jean-Gabriel Jeannot | Spécialiste en médecine interne

Pourquoi se faire soigner à distance alors que le contact humain est si important ? Pourquoi recourir à la téléconsultation alors que le médecin doit souvent vous examiner ? Pourquoi accepter cette déshumanisation des soins ?

TRÈS DÉVELOPPÉE EN SUISSE

La téléconsultation est déjà une réalité en Suisse, moins souvent utilisée qu'aux USA mais plus fréquemment que dans la plupart des pays européens. Les acteurs historiques sont liés aux assureurs, leurs services sont réservés aux assurés des caisses affiliées, certains patients ayant l'obligation de les contacter avant de prendre rendez-vous chez un médecin. Les centrales téléphoniques de Medgate, Medi24 et Santé24 reçoivent entre cinq et six mille appels par jour.

Un atout potentiel de la téléconsultation est sa fonction de triage

Plus récemment sont apparus de nouveaux acteurs, à l'image de Tondocteur.ch, qui annonce sur son site, au moment d'écrire ces lignes, « 78 docteurs en ligne et dispos pour téléconsulter via webcam ! ». Il est aussi désormais possible de se faire soigner à distance pour des situations particulières, l'envoi d'une photo de votre peau permet par exemple aux médecins de derma2go ou de OnlineDoctor de répondre à vos problèmes dermatologiques. A signaler aussi l'initiative originale d'une diététicienne qui a développé avec son site Coeurnutrition.com une solution permettant une prise en charge diététique à distance.

Les Hôpitaux universitaires de Genève viennent quant à eux de lancer HUG@home, une solution de soutien des soins à domicile par vidéo qui permet aux personnels soignants faisant face à un problème aigu de recevoir les conseils d'un médecin des HUG, évitant ainsi un déplacement du patient aux urgences.

Le dernier venu de la télémédecine est la plateforme Soignez-moi (soignez-moi.ch) qui a comme objectif la prise en charge à distance de nombreux problèmes de santé en un temps maximum d'une heure. Les créateurs de Soignez-moi publieront les algorithmes utilisés pour la prise en charge des patients, un effort de transparence à saluer.

LES ATOUTS

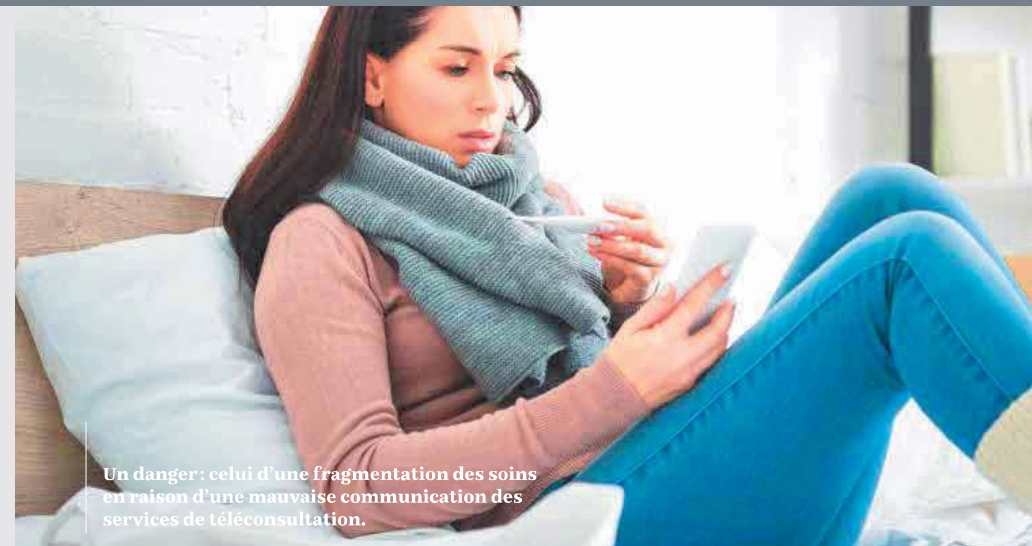
De prime abord, nous avons tous le sentiment qu'une consultation chez le médecin est préférable à des soins à distance. Les avantages de la téléconsultation sont cependant plus nombreux que ce que l'on pourrait imaginer.

Même si une analyse complète des atouts de la consultation dépasse le cadre de cet article, on peut tout de même citer :

- L'accès aux soins pour des personnes isolées (habitat éloigné, vacances à l'étranger, prison, etc.) ou peu mobiles (handicapés, parent avec enfants, personnes âgées).
- Le gain de temps, pour le patient et pour le professionnel de la santé.
- L'impact écologique positif puisque la téléconsultation permet d'éviter des déplacements.
- Une plus grande disponibilité, la téléconsultation permet souvent l'accès au système de santé en dehors des heures d'ouverture des cabinets médicaux.
- La téléconsultation peut aussi être utile pour le suivi des patients souffrant de maladies chroniques, les soins à distance en alternance avec des consultations présentielles permettant un rapprochement soigné – soignant.

Enfin, un atout potentiel de la téléconsultation est sa fonction de triage : elle permet de définir qui peut être soigné à distance, qui doit consulter et avec quel degré d'urgence. Même si la comparaison avec la petite Helvétie est difficile, des études¹ faites au Canada montrent que les services de santé électroniques évitent bien des visites inutiles chez le médecin et génèrent une valeur importante pour le réseau de la santé.

Pour ce qui est de l'impact économique, il est probablement aussi à ranger du côté des atouts même si cette affirmation ne s'appliquera certainement pas à toutes les solutions de télémédecine.



© depositphotos.com

TÉLÉCONSULTATION, LES LIMITES

Le premier danger est celui de la qualité des soins. La téléconsultation a besoin de professionnels de la santé bien formés, des professionnels qui devront à mon avis être spécifiquement formés aux particularités des soins à distance.

Même avec des professionnels de la santé expérimentés, il est possible que certaines situations engendrent des soins de moins bonne qualité lorsque la consultation n'a pas lieu dans le cabinet du médecin. Une étude réalisée aux Etats-Unis² montre par exemple que les enfants soignés à distance pour des infections ORL reçoivent trop d'antibiotiques ou parfois des antibiotiques non adaptés.

Le principal argument évoqué contre la téléconsultation est que « le médecin a besoin de l'examiner ». Cette affirmation doit probablement être fortement nuancée, l'analyse de 500 dossiers médicaux³ de patients ayant consulté leur médecin traitant pour une infection aiguë des voies respiratoires montre que 63 % des patients inclus auraient pu être traités de façon appropriée sans déplacement au cabinet. Cet exemple est certainement valable pour de nombreux problèmes médicaux.

UN RISQUE DE FRAGMENTATION DES SOINS ?

Des chercheurs ont interrogé les utilisateurs d'un système américain de téléconsultation par vidéo pour connaître leurs motivations et leurs craintes. Nonante pourcents des personnes interrogées ont répondu avoir choisi la vidéoconsultation en raison de son aspect pratique, près de 50 % disant ne pas avoir obtenu de rendez-vous auprès de leur médecin. La téléconsultation permet donc un accès facilité aux soins mais les auteurs de cette recherche⁴ insistent dans leurs conclusions sur un danger, celui d'une fragmentation des soins en raison d'une mauvaise communication des services de téléconsultation.

Il est à ce titre très surprenant que les géants de la téléconsultation que sont Medgate et Medi24 n'envoient, après avoir pris en charge un patient, aucune information à son médecin traitant. Pour éviter que la téléconsultation n'aboutisse à une fragmentation des soins, les solutions qui me paraissent les plus prometteuses sont celles qui, en plus d'offrir des soins de qualité, auront comme priorité de s'intégrer au système de santé traditionnel.

La question actuelle n'est donc pas consultation présentielle ou consultation à distance mais comment tirer le meilleur de ces deux mondes. Il faudra veiller à ce que les deux approches se complètent harmonieusement, pour le bien des patients.

RÉFÉRENCES

1. Les services de santé électroniques évitent aux Canadiens bien des visites inutiles chez le médecin et génèrent une valeur importante pour le réseau de la santé (www.infoway-inforoute.ca/etude-DSP)
2. Pediatric telemedicine visits may increase antibiotic overprescribing (www.sciencedaily.com/releases/2019/04/190408114255.htm)
3. Necessity of office visits for acute respiratory infections in primary care. Fam Pract. 2016 Jun; 33(3): 312–317.
4. Disconnected: a survey of users and nonusers of telehealth and their use of primary care. Journal of the American Medical Informatics Association, Volume 26, Issue 5, May 2019, Pages 420–428.